

Klachtenbeleid 1nP, samenvatting voor cliënten

Inleiding

1nP wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en diens naasten. Ondanks de zorgvuldigheid waarmee 1nP hierbij te werk gaat en de kwaliteit die wij nastreven, kan er soms een klacht ontstaan. Daarvoor is een klachtenbeleid en een klachtenreglement opgesteld. Het klachtenreglement is onderdeel van het klachtenbeleid en gaat vooral over formele klachten. Het klachtenbeleid omvat meer, en gaat in eerste instantie om het vroegtijdig kunnen signaleren en melden van klantsignalen, 1nP neemt signalen van cliënten serieus en waar mogelijk gebruikt 1nP deze meldingen om de kwaliteit te verbeteren en ter voorkoming van formele/soortgelijke klachten.

1nP stelt het erg op prijs wanneer u ons deelgenoot maakt van uw mening. Uw mening of feedback kan in de vorm van een compliment, maar mag ook een kritisch geluid zijn of een vraag waarom we iets juist op die wijze doen. Natuurlijk mag u ook een klacht indienen, maar het is goed u te realiseren dat u dan een formeel traject start.

U kan ons altijd mailen (secretariaat@1np.nl) of bellen (0900-5553000) om uw feedback te delen. Uiteraard gaan wij serieus op uw feedback in en samen met u zoeken naar een oplossing of een verbeterpunt. Uw melding wordt behandeld door een van onze medewerkers en indien nodig doorgezet naar een klachtenfunctionaris van Stichting 1nP. De klachtenfunctionaris zal contact met u opnemen zodat u uw feedback, melding of klacht kan toelichten. De klachtenfunctionaris zal u verduidelijkend vragen stellen en samen met u zoeken naar een passende oplossing en samen met u de route bepalen hiervoor.

Wanneer u (al dan niet in overleg met de klachtenfunctionaris) er voor kiest om een officiële klacht in te dienen, dan kan u dat doen middels het daarvoor bestemde klachtformulier.

1nP registreert alle meldingen. Alle meldingen analyseren wij. Mogelijk kunnen wij op deze wijze een patroon herkennen, wat we in eerste instantie als een ad-hoc melding hebben gezien. Wij proberen dan aan de hand van deze analyse opnieuw te kijken hoe we de organisatie kunnen verbeteren. Door uw melding te doen, draagt u bij aan de kwaliteitsverbetering van 1nP.

Wij zetten hier mogelijkheden voor klachtbehandeling op een rij:

Wat te doen bij een klacht?

Cliënten met een klacht binnen 1nP kiezen uit verschillende trajecten:

1. Klachtopvang
2. Klachtbemiddeling
3. Stichting PVP
4. Klachtencommissie
5. Geschillencommissie

Nadrukkelijk wordt hier gesteld dat u vrij bent te kiezen voor klachtopvang, klachtbemiddeling of klachtbehandeling door de klachtencommissie. Nadat in eerste instantie is gekozen voor klachtopvang of –bemiddeling kan desgewenst later alsnog worden gekozen voor klachtbehandeling door de klachtencommissie. Als uw klacht door de klachtencommissie is behandeld kunnen deze andere vormen niet meer.

1. Klachtopvang

Het is wenselijk dat u uw ongenoegen - liefst zo spoedig mogelijk - rechtstreeks bespreekt met de professional of medewerker op wie uw kritiek of klacht betrekking heeft. Dat biedt de

gelegenheid om een eventuele ongewenste ontwikkeling spoedig en op een natuurlijke manier ten goede om te buigen. Als het lukt om er samen uit te komen versterkt dat de samenwerkingsrelatie. Er kunnen echter situaties zijn of ontstaan waarin deze directe aanpak niet werkt of voldoet. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen, of de klachten zo ernstig zijn dat het gewenst is de klachtenfunctionaris, dan wel de klachtencommissie te benaderen, kunt u kiezen voor de twee andere mogelijkheden.

2. Klachtbemiddeling

Indien u gebruik wilt maken van klachtbemiddeling, wendt u zich tot de klachtenfunctionaris van 1nP. Dat kan per mail of per telefoon. Maar u kunt uw wens tot bemiddeling ook aangeven op het klachtenformulier. U krijgt zo spoedig mogelijk een bericht dat we uw klacht hebben ontvangen en de klachtenfunctionaris neemt binnen 3 werkdagen telefonisch contact met u op.

De klachtenfunctionaris zal samen met u bekijken wat er het beste aan deze klacht gedaan kan worden. De klachtenfunctionaris registreert deze klacht altijd in het archief van de professional of medewerker. Op deze wijze heeft 1nP zicht op het aantal klachten, de aard van de klachten en de frequentie van de klachten van deze professional of medewerker. De klachtenfunctionaris kan advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur over mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. De Raad van Bestuur van 1nP deelt aan u en aan de beklaagde binnen een maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee welke maatregelen 1nP zal nemen ter verbetering.

3. Klachtbehandeling door Stichting Patiënt VertrouwensPersoon (PVP)

1nP is aangesloten bij Stichting Patiënt VertrouwensPersoon, een onafhankelijk stichting waar u terecht kunt met vragen en klachten. U kunt hier bijvoorbeeld voor kiezen wanneer u de klacht anoniem wilt doen. Stichting PVP is bereikbaar via helpdesk@pvp.nl of telefonisch via 0900 444 88 88.

4. Klachtencommissie

Indien u uw klacht door de klachtencommissie wilt laten behandelen, dient u altijd een formeel klachtenformulier in te dienen. 1nP maakt gebruik van de klachtencommissie van Parnassia Groep, waarbij 1nP is aangesloten. De klachtencommissie van Parnassia Groep is een gemeenschappelijke Klachtencommissie met drie regionaal werkende kamers, te weten Haaglanden, Rijnmond en Noord- Holland. Cliënten van Stichting 1nP zullen, in principe gebruik maken van de klachtencommissie kamer regio Haaglanden.

Bij het indienen van een klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het hiervoor ontwikkelde klachtenformulier. U mag uw klacht ook door een ander laten indienen, iemand die u vertegenwoordigt of een zaakwaarnemer. Het is handig hiervoor het machtigingformulier te gebruiken.

De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de nodige gegevens op bij u en bij de beklaagde. Indien de klachtencommissie uw dossier hierbij nodig heeft, vragen zij eerst toestemming aan u. De klachtencommissie kan u en de beklaagde uitnodigen voor een mondelinge behandeling van de zaak.

Nadat het onderzoek is afgerond komt de commissie tot een uitspraak. Deze uitspraak ontvangt u binnen 6 weken nadat u de klacht heeft ingediend. Wanneer door omstandigheden de afhandeling van de klacht langer tijd nodig heeft kan de klachtencommissie deze termijn eenmaal verlengen met van vier weken. In de uitspraak geeft de klachtencommissie een oordeel over de gegrondheid van de klacht, welke kan luiden: ongegrond, geheel gegrond of gedeeltelijk gegrond, en een motivering hierbij. De klachtencommissie legt de uitspraak ook voor aan de Raad van Bestuur van 1nP en hij zal binnen een maand na ontvangst van de uitspraak aan u laten weten of hij maatregelen zal nemen en zo ja welke. Het officiële klachtenreglement vindt u eerder in dit document.

5. De geschillencommissie

1nP is als onderdeel van Parnassia Groep aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke gezondheidszorg. U mag uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie die een bindende uitspraak doet, ook over een eventuele schadeclaim. Het is wenselijk en gebruikelijk dat we samen met u kijken of de klacht via bemiddeling of de klachtencommissie opgelost kan worden, voordat u zich tot de geschillencommissie wendt.

U vindt de informatie via de website: www.geschillencommissie.nl

Behandeltermijn klacht

Voor welke vorm van klachtafhandeling u ook kiest, bemiddeling, opvang of anderszins; wij streven naar een goed oplossing. De wettelijke termijn van 6 weken (met de mogelijkheid tot 1 keer 4 weken verlenging) is op alle vormen van klachtafhandeling van toepassing.

Binnen 6 weken dient uw klacht te zijn opgelost danwel is er een uitspraak van de klachtencommissie. Als de behandeling van uw melding meer tijd vraagt, zullen wij uiteraard in goed overleg met u ook afspraken maken over de tijd.

Privacy

De privacy van u en de beklagde worden zoveel mogelijk gewaarborgd. De maatregelen hiertoe zijn (voor zover niet vastgelegd in het klachtreglement) conform het gestelde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Verdere informatie en uitleg

Indien u behoefte heeft aan toelichting, verdere vragen hebt over de inhoud van dit reglement en adressen van instanties, kunt u terecht bij een van de klachtenfunctionarissen via telefoon: telefoonnummer 0900 – 555 3000 of via e-mail: klachtencommissie@1np.nl.